

Aos vinte e um de setembro de dois mil e dezoito, foi realizada a terceira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, na sala de reuniões Nº 1 do Hotel Quality Brasília, situado no Conjunto 02 – Bloco A – SMAS – Trecho 3 – Guará – Brasília - DF, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, e que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Senhor Jairo Tomio Ishikawa, que motivado pela ausência dos Senhores Presidente e Vice-Presidente deste Conselho, foi eleito para a condução da reunião nos termos da regulamentação. Teve seu início em segunda convocação às 10h00, uma vez que às 9h30, horário determinado no documento de convocação, se registrava a ausência da maioria dos senhores conselheiros.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 17/08/2018 às 13h03 (abaixo) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO DA 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

sex 17/08/2018 13:03

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA CUNHA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018-2020), a ser realizada no próximo dia 21 DE SETEMBRO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em GOIÂNIA - GO.

Como de costume, na busca de otimizar os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até SEXTA-FEIRA, dia 24 DE AGOSTO.

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens aéreas, "e para os residentes em localidades próximas de Goiânia, as **INFORMAÇÕES PRECISAS** sobre as formas de deslocamento: **ONIBUS RODOVIÁRIO ou CARRO PRÓPRIO**" de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada. Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantimos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 31 de AGOSTO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO, o qual após a priorização e organização encaminhará ao secretário em documento único para a formalização e publicação da mesma ATÉ O DIA 6 de SETEMBRO DE 2018

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que, eventualmente prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: A senhora Paula Andrea Meirim (SKY), Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa, Conselheiro Tiago Luiz Lowe, Conselheiro Alfredo Luiz de Sousa Junior e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representante da Anatel: Senhora Andreza Lemos Cignachi.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 12/09/2018 às 16h08, (abaixo).

**PAUTA - 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

qua 12/09/2018 16:08

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE
ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos](#)
(11)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA DA
CUNHA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE -
Prestadora SKY, boa tarde!**

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 3.ª Reunião Ordinária, e como até esta data não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail temos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- ALFREDO LUIZ;
- 2- JAIRO TOMIO ISHIKAWA e
- 3- TIAGO LUIZ LOWE

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso hajam itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE -
CICLO 2018 - 2020
PRESTADORA SKY**

DATA: 21/09/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL QUALITY BRASILIA - Conjunto 02 Bloco A, SMAS - Trecho 3 - Guará, Brasília – DF

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/ASwURbVpM22>

- 1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.
- 2- Leitura e aprovação da ata da 2ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 6 de julho de 2018.
- 3- Comentário e reflexão sobre o e-mail encaminhado pelo coordenador dos Conselhos de Usuários da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - registrado no e-mail enviado pela secretaria em 17 de agosto de 2018 às 17h14.
- 4- Informar e esclarecer eventuais dúvidas sobre a manifestação da SKY a respeito das sugestões de boas práticas formuladas na Carta de Brasília, conforme orientações contidas no e-mail encaminhado pela coordenação da Anatel (SRC) em 28/08/2018 às 15h41.
- 5- Apresentação e discussão dos itens que estarão contidos no Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste.
- 6 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 2ª Reunião Ordinária realizada em 3 de agosto de 2018.
- 7- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.
- 8- Assuntos Gerais.
- 9- Encerramento previsto para as 15h30.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 10/09/2018 às 12h35, (abaixo)

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

seg 10/09/2018 12:35

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE
ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos
\(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA DA CUNHA,

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora
SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Centro Oeste referente ao período a ser tratado
durante a 3.a Reunião Ordinária a ser realizada em 21/09/2018, já adaptado ao formato sugerido
e solicitado pelos diversos conselhos.

Como de hábito nos mantemos à disposição.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 - ABERTURA

Inicialmente o Presidente da reunião, Senhor Jairo Tomio Ishikawa fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um bom dia de trabalho, observando que lamentava a falta massiva dos conselheiros, registrando que acompanhou detalhadamente o esforço realizado pelos responsáveis na SKY, elogiou o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Sra. Paula Meirim, inclusive, tudo sendo reportado à Anatel, ou seja, todo o processo na busca de atender às solicitações dos conselheiros, mas que ao final, tal esforço na tentativa de obter a presença da maioria dos conselheiros se mostrou em vão. O presidente da reunião registrou que tal fato depõe contra os conselhos de uma maneira geral, comprometendo sua

imagem e passando uma falsa impressão que a proposta pretendida pelo Regulamento dos Conselhos de Usuários não está atendendo aos objetivos. Lembrou ainda, que a composição, através de voluntários, merece grande respeito e que os problemas que porventura existirem, deve ser solucionados através de entendimentos racionais, não sendo recomendável que se procure soluções pontuais através de protestos e se ausentando nas atividades do Conselho. Ressaltou sua preocupação, que o Conselho já se encontra em sua terceira reunião e nem mesmo o Regimento Interno pode ser aprovado, o que prejudica sobremaneira as tomadas de decisões no âmbito administrativo, propondo um esforço e atenção adicional nesta reunião para que possamos tê-lo concluído nesta reunião.

Em seguida, lembrou a todos e ao secretário para procedesse a aprovação da ata da reunião anterior, uma vez que a mesma, conforme acordado, já fora enviada aos conselheiros e sua redação já aprovada pelo presidente da reunião, Sr. Tiago Luiz Lowe, através de encaminhamento de e-mails, assim, foi firmada pelos presentes naquela reunião. Foi atendido pelo secretário, que formalizou sua aprovação e colheu as respectivas assinaturas, informando a todos que esta ata, como já se faz rotineiramente, será publicada no site da SKY, na página do Conselho de Usuários, na aba Documentos.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – Comentários e reflexão sobre o e-mail encaminhado pelo coordenador dos Conselhos de Usuários da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - registrado no e-mail enviado pela secretaria em 17 de agosto de 2018 às 17h14.

O Presidente da reunião comentou que todos os conselheiros receberam e-mails da secretária e também da Anatel com orientações sobre a necessidade de posicionamento a respeito da “Análise do Impacto Regulatório” a ser realizada pela agencia, com o objetivo de propor ajustes e evoluções na regulamentação que normatiza os Conselhos de Usuários. Ressaltou aos presentes e convidou a enviarem suas contribuições, para que após consolidada, seja enviado à Anatel um documento único, que represente os desejos dos conselheiros da Região Centro Oeste, dentro do esquema já acordado e considerando como data limite o dia 8 de outubro, que tenhamos as contribuições até o próximo dia 28 de setembro de 2018. Entre o dia 28 de setembro e 7 de outubro, o secretário poderá consolidar as respostas dos Conselhos das cinco regiões e encaminhar em documento único para os coordenadores do trabalho na Anatel.

2.2 – Apresentação sobre o funcionamento do serviço de BANDA LARGA – SKY

Explicação do Sr. WANDER MONTEIRO - Gerente de Arquitetura de Rede da Banda Larga, responsável pelo serviço de Banda Larga – SKY sobre funcionamento do serviço, respondendo a todas as questões apresentadas pelos conselheiros.

Ao final, os conselheiros teceram diversos elogios, recomendando que as áreas de MKT da SKY promovam a divulgação do serviço, uma vez que os detalhes demonstrados pelo apresentador, principalmente no que tange a tecnologia utilizada causou uma ótima impressão e que as características do produto parecem ser bastante superiores às oferecidas no mercado.

2.3 – Apresentação e discussão dos itens que estarão contidos no REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE - CICLO 2018 - 2020. COM APROVAÇÃO

O Presidente da reunião solicitou aos presentes e foi atendido para que apresentassem suas contribuições ao Regimento Interno e que após os ajustes necessários, que sua aprovação se desse no transcorrer desta 3ª Reunião do Conselho, e assim foi feito, com a aprovação do Regimento Interno nesta reunião.

2.4 – REGISTROS DAS PROPOSTAS COM SUAS ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS

2.4.1 – Excepcionalmente durante a segunda reunião, não houve a indicação de qualquer ponto a ser discutido e respondido pelas áreas internas da SKY, logo, o tempo previsto para as respostas desta atividade foi aproveitado para a explanação do Sr. WANDER MONTEIRO - Gerente de Arquitetura de Rede da Banda Larga, responsável pelo serviço de Banda Larga - SKY

2.5 – Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 10/09/18).

Os conselheiros agradeceram o atendimento ao solicitado na reunião anterior e com tal quantidade de informações, solicitam que nas próximas reuniões tenha a participação de um representante para que possa explicar sobre cada um dos itens constantes desse novo formato de relatório.

2.6 – Carta à ANATEL

Os conselheiros deliberaram por redigir e encaminhar uma carta à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por meio da representante da SKY Sra. Paula Andréa Meirim, manifestando a reprovação dos conselheiros presentes em relação ao desinteresse demonstrado por alguns membros deste Conselho que se recusam a participar das reuniões ordinárias previstas para este ciclo, sem que haja uma justificativa plausível até aqui verificada, dado o esforço da empresa em viabilizar as reuniões e atender as necessidades básicas de cada membro do conselho, ressaltando inclusive que, dentre os eleitos, (os Srs. Cícero dos Santos Souza e Felipe Rodrigues dos Reis) que ainda não se fizeram presentes, nem para a respectiva tomada de posse. Foi ressaltado que as tentativas de contato pelos mais diversos meios (e-mail, WhatsApp, telefone e celular) se mostraram totalmente infrutíferas.

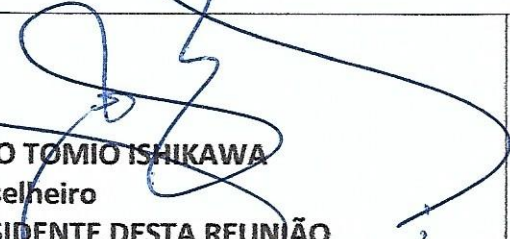


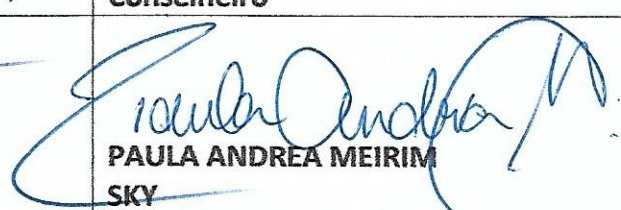
3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – Os conselheiros solicitam formalmente a participação de um representante da área responsável pela elaboração do Relatório de Reclamações para explicar os itens contidos, a evolução comparativa de cada um e os resultados que estão sendo conseguidos para melhoria dos serviços, bem como a percepção dos clientes.

3.2 – Foi solicitado pelos conselheiros que seja apresentado, nos moldes da explanação do Sr. Wander, esclarecimentos sobre o funcionamento dos sistemas de transmissão de sinais de televisão da SKY, no caso, a tecnologia DTH, mostrando os aspectos de interferência de sinal nos períodos de precipitação chuvosa.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes desta reunião.

Brasília - DF, 21 de setembro de 2018.

 JAIRO TOMIO ISHIKAWA Conselheiro PRESIDENTE DESTA REUNIÃO	 TIAGO LUIZ LOWE Conselheiro
 ALFREDO LUIZ DE SOUSA JUNIOR Conselheiro	 PAULA ANDREA MEIRIM SKY


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY